



**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE  
DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

15	24/04/2010	Aggiornamento ISO/IEC 17021	SG	DIR	AD
rev	data	descrizione	<i>LG / G. Gastaldo</i> redatto	<i>P. Gianoglio</i> verificato	<i>G. Trizio</i> approvato

IDENTIFICAZIONE

45R001

## INDICE

- 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2.0 RIFERIMENTI**
- 3.0 DEFINIZIONI**
- 4.0 CONDIZIONI GENERALI**
- 5.0 PROCESSO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**
  - 5.1 OFFERTA
  - 5.2 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE
  - 5.3 RIESAME DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE
  - 5.4 AUDIT DI FASE 1
  - 5.5 AUDIT DI FASE 2
  - 5.6 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE
- 6.0 MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE**
  - 6.1 DURATA DELLA VALIDITÀ
  - 6.2 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
  - 6.3 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE
- 7.0 DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**
- 8.0 TRASFERIMENTO DI CERTIFICATI ACCREDITATI**
- 9.0 SOSPENSIONE, RINUNCIA O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**
  - 9.1 SOSPENSIONE
  - 9.2 RINUNCIA
  - 9.3 REVOCA
  - 9.4 AZIONI ICIM
- 10.0 RISERVATEZZA**
- 11.0 CONDIZIONI ECONOMICHE**
- 12.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**
- 13.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE**
- 14.0 RICORSI E RECLAMI**
- 15.0 CONTROVERSIE**

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i requisiti a cui un'Organizzazione che richiede la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) deve conformarsi per ottenere e mantenere la certificazione rilasciata da ICIM e per l'iscrizione nel relativo Registro delle Organizzazioni in possesso della certificazione.

"Prescrizioni particolari" relative a specifici schemi certificativi vengono definite in apposite Appendici, che costituiscono parte integrante del presente Regolamento, alle quali l'Organizzazione deve conformarsi.

I servizi di ICIM sono disponibili, senza discriminazione alcuna, per qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta in osservanza del presente Regolamento; tali servizi non comprendono attività di consulenza relative alla elaborazione della documentazione del SGQ né all'attuazione del sistema qualità stesso.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia un Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità (CI), nel quale sono rappresentate le componenti interessate alla certificazione.

Il certificato ICIM è il documento con il quale ICIM attesta che l'Organizzazione richiedente opera con un SGQ conforme alle norme di riferimento.

L'Organizzazione, non l'Organismo di Certificazione, ha la responsabilità della conformità ai requisiti per la Certificazione.

L'Organismo di Certificazione ha la responsabilità di valutare l'evidenza obbiettiva sufficiente su cui basare una decisione di certificazione.

## 2.0 RIFERIMENTI

La normativa di riferimento per la certificazione dei SGQ è quella indicata nel seguito ed è da ritenersi applicabile nell'ultima edizione valida.

ICIM 45R001	"Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità "
UNI CEI EN ISO/IEC 17021	"Valutazione della conformità per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
IAF MD 1	"IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites based on Sampling"
IAF MD 2	"IAF Mandatory Document for Transfer of Accredited Certification of Management Systems"
IAF MD 5	"IAF Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits"
RG-01	"Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione"

---

RT 04 ACCREDIA	“Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità nel settore EA 38”
RT 05 ACCREDIA	“Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28)”
RT 20 ACCREDIA	“Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità nel settore dei dispositivi medici”
UNI CEI EN ISO/IEC 17000	“Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali”
UNI EN ISO 9000	“Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia”
UNI EN ISO 9001	“Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti”
UNI EN ISO 19011	“Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o gestione ambientale”

### 3.0 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 e UNI EN ISO 9000:2005.

### 4.0 CONDIZIONI GENERALI

4.1 Perché venga attivato l’iter certificativo da parte di ICIM, l’Organizzazione richiedente deve:

- disporre di un SGQ che risponda alle esigenze del modello scelto nell’ambito della normativa di riferimento e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologia di processo/prodotto/servizio;
- accettare le condizioni fissate dal presente Regolamento e le condizioni contrattuali per la certificazione.

4.2 Le condizioni contrattuali per la certificazione:

- definiscono il modello di SGQ applicabile, identificando la normativa di riferimento;
- identificano l’Organizzazione e la/e Unità Operativa/e in cui si svolgono le attività interessate alla certificazione SGQ;
- definiscono i processi/prodotti/servizi interessati alla certificazione del SGQ;

- definiscono le fasi del processo certificativo (audit iniziale e audit di mantenimento);
- fissano le eventuali modalità particolari di applicazione del presente Regolamento.

4.3 Per ottenere la certificazione del SGQ, l'Organizzazione deve aver predisposto e mantenuto attivo e completamente operativo un SGQ conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e/o altro riferimento normativo contrattualmente applicabile al sistema di gestione.

Il SGQ si intende completamente operativo quando:

- è applicato da almeno tre mesi;
- il sistema di audit interni è completamente attuato ed è possibile dimostrarne l'efficacia;
- è stato svolto e documentato almeno un riesame completo del sistema da parte della Direzione;
- sono stati definiti gli obiettivi necessari ad ottenere risultati in accordo con i requisiti del Cliente e con le politiche aziendali;
- sono stati definiti, controllati e monitorati i processi necessari ad assicurare gli obiettivi dell'Organizzazione nel rispetto dei requisiti del Cliente e delle prescrizioni legali applicabili;
- sono state messe in atto azioni per il miglioramento continuo dei processi e della qualità dei prodotti o servizi forniti.

4.4 Il processo di audit iniziale per le verifiche da parte di ICIM dei requisiti, di cui al precedente punto 4.3, del SGQ dell'Organizzazione è strutturato in due Fasi:

- Audit di Fase 1                      riesame di adeguatezza
- Audit di Fase 2                      audit di valutazione in sito

4.5 Durante l'audit iniziale o di sorveglianza o di rinnovo del SGQ l'Organizzazione che ha attivato l'iter certificativo con ICIM deve garantire agli auditor ICIM il libero accesso alle aree operative, alle informazioni e alla documentazione necessarie per svolgere il programma della visita.

Tale diritto di accesso deve essere esteso, quando richiesto, agli auditor in accompagnamento a ICIM per l'accreditamento e/o per accordi di mutuo riconoscimento, pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione della certificazione in caso di inadempienza dell'obbligo medesimo.

4.6 Nel caso in cui durante l'audit iniziale o di sorveglianza o di rinnovo emergesse la necessità di audit sui processi affidati all'esterno presso i fornitori, l'Organizzazione (Cliente) deve assicurare agli auditor ICIM e, quando richiesto, agli auditor in accompagnamento (vedere precedente p.to 4.5) il libero accesso alle aree operative dei suoi fornitori.

4.7 La concessione del certificato e il mantenimento della certificazione sono subordinati al pagamento degli importi tariffari.

## 5.0 PROCESSO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### 5.1 Offerta

L'Organizzazione che intende attivare il processo di certificazione del SGQ deve comunicare ad ICIM tutti i dati essenziali per consentirle di formulare un'offerta economica corretta e completa; in particolare devono essere comunicati:

- la normativa di riferimento applicabile;
- i dati essenziali dell'Organizzazione e relative attività;
- eventuali esclusioni di elementi della norma e loro motivazione;
- identificazione dei processi dell'Organizzazione, processi interni e processi affidati all'esterno, che influiscono sulla conformità ai requisiti applicabili;
- numero dei siti permanenti e temporanei interessati alla certificazione e relative attività svolte.

La richiesta di offerta da parte dell'Organizzazione deve essere fatta inviando l'apposito modulo "Richiesta di Offerta di Servizi" compilata in tutte le sue parti, disponibile sul sito [www.icim.it](http://www.icim.it).

ICIM, sulla base dei dati indicati nella "Richiesta di Offerta di Servizi" e in conformità alle prescrizioni applicabili della normativa e regole di accreditamento, elabora ed invia all'Organizzazione l'offerta.

L'Organizzazione in caso di accettazione dell'offerta economica formalizza la richiesta di certificazione inviando ad ICIM la Domanda di Certificazione del SGQ debitamente compilata, timbrata e firmata dal legale rappresentante dell'Organizzazione, richiamando l'offerta che ne costituisce parte integrante.

### 5.2 Domanda di Certificazione

L'Organizzazione che intende essere certificata deve presentare la Domanda di Certificazione del SGQ ad ICIM utilizzando l'apposito modulo e allegando o, rendendo disponibile successivamente, la seguente documentazione:

- Manuale della Qualità;
- Documentazione illustrativa del prodotto/processo/servizio fornito;
- Pianificazione delle verifiche ispettive interne;
- Riesame della direzione;
- Certificato rilasciato da CCIAA;
- Documento attestante l'avvenuto pagamento dell'importo anticipato previsto per l'apertura della pratica di certificazione.

### 5.3 Riesame della Domanda di Certificazione

Al ricevimento della Domanda e dei relativi allegati, ICIM provvede a riesaminarli per verificarne la completezza delle informazioni con particolare riferimento:

- alla definizione del campo di applicazione della certificazione;

- alla verifica della competenza e capacità di ICIM di eseguire le specifiche attività di certificazione.

Qualora alcuni dati fossero diversi rispetto a quelli comunicati per la redazione dell'offerta o se la documentazione inviata non fosse completa ICIM informa l'Organizzazione.

A seguito dell'esito positivo del Riesame ICIM provvede a registrare l'Organizzazione nel Sistema Informativo e a comunicarle l'accettazione della richiesta di certificazione.

La richiesta dell'Organizzazione, nella quale è espressamente richiamato il presente Regolamento, e la relativa accettazione da parte di ICIM formalizzano contrattualmente il rapporto tra ICIM e l'Organizzazione e l'applicabilità del presente Regolamento.

L'accordo contrattuale tra ICIM e l'Organizzazione comprende:

- l'audit iniziale di certificazione composto da due fasi;
- i successivi audit di sorveglianza e di ricertificazione.

ICIM comunica all'Organizzazione il nominativo del personale incaricato dell'effettuazione dell'audit di Fase 1 e dell'audit di Fase 2; l'Organizzazione ha diritto di chiedere la sostituzione del personale incaricato da ICIM qualora vi fossero motivati conflitti di interesse entro 5 giorni lavorativi dalla data della notifica.

#### 5.4 Audit di Fase 1

L'audit di Fase 1 è finalizzato a valutare l'adeguatezza del sistema documentale in relazione al campo di applicazione della certificazione e ad accertare se l'Organizzazione è pronta per la Fase 2.

In particolare deve essere eseguito per:

- sottoporre ad audit la documentazione del SGQ dell'Organizzazione;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito dell'Organizzazione e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del SGQ;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del SGQ, i processi e la/e localizzazione/i dell'Organizzazione, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit Fase 2 e concordare con l'Organizzazione i dettagli dell'audit di Fase 2;
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del SGQ e delle attività del sito dell'Organizzazione, con riferimento a possibili aspetti significativi;

- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del SGQ fornisca l'evidenza che l'Organizzazione è pronta per l'audit di Fase 2.

La documentazione che l'Organizzazione deve rendere disponibile al personale ICIM incaricato di svolgere l'audit di Fase 1, è indicata al punto 5.2 del presente Regolamento.

La Fase 1 viene di norma condotta presso la sede dell'Organizzazione, a tutela della riservatezza della documentazione e per facilitare la raccolta e l'analisi delle informazioni.

Nei casi di piccole dimensioni dell'Organizzazione, con processi semplici e/o tradizionali, previo accordo con l'Organizzazione, il riesame di adeguatezza del SGQ (Fase 1) viene svolto su base documentale presso ICIM.

Al termine della Fase 1 l'auditor ICIM rilascia all'Organizzazione il rapporto di audit di Fase 1 sul quale sono tra l'altro riportate le eventuali osservazioni riscontrate incluse quelle che potrebbero essere classificate come non conformità durante l'audit di Fase 2.

Le azioni intraprese dall'Organizzazione per la risoluzione di tali osservazioni sono, generalmente, verificate durante l'audit di Fase 2.

In presenza di osservazioni ritenute particolarmente significative, a giudizio del personale che ha effettuato l'audit di Fase 1, può essere richiesta la loro completa risoluzione prima dell'audit di Fase 2 presso l'Organizzazione.

## 5.5 Audit di Fase 2

L'audit di Fase 2 da condursi presso l'Organizzazione è effettuato dopo esito positivo dello Fase 1, al fine di verificare sul campo l'applicazione del SGQ, così come documentato nello Fase 1, in conformità alle prescrizioni della normativa di riferimento.

L'audit di Fase 2 non può essere eseguito oltre i 90 giorni dalla data di effettuazione dell'audit di Fase 1. Trascorso tale termine e comunque quando cambiano le condizioni verificate nell'audit di Fase 1, ICIM dovrà eseguire una seconda visita di Fase 1 prima di procedere alla visita di valutazione.

ICIM verificata la disponibilità dell'Organizzazione richiedente a ricevere la visita, definisce e comunica all'Organizzazione il piano di audit.

All'inizio dell'audit il Gruppo di audit effettua una riunione di apertura con l'Organizzazione al fine di:

- chiarire le modalità di svolgimento dell'audit;
- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni fra il Gruppo e l'Organizzazione;
- stabilire quanto altro necessario per l'effettuazione della verifica.

Al termine della verifica, il Gruppo di audit rende note, in sede di riunione di chiusura e alla presenza della Direzione dell'Organizzazione richiedente, le conclusioni in

merito alla rispondenza del SGQ dell'Organizzazione rispetto al modello di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati e le eventuali raccomandazioni per il miglioramento.

L'Organizzazione in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di audit, di chiarire la propria posizione su quanto presentato e proporre le eventuali azioni correttive ed esprimere eventuali riserve in merito alle conclusioni dell'audit.

L'esito della valutazione di audit viene documentato in un Rapporto di audit di Fase 2, predisposto dal Gruppo di audit, che evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto ai requisiti del modello di SGQ applicabile e le eventuali raccomandazioni formulate ai fini del miglioramento.

Tale rapporto viene consegnato ufficialmente dal Responsabile del Gruppo di audit all'Organizzazione nell'ambito della riunione di chiusura.

ICIM, ricevuto il Rapporto dal Responsabile del Gruppo, se ritiene di apportare modifiche, informa l'Organizzazione per iscritto.

L'Organizzazione valutata deve informare per iscritto ICIM, entro 10 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e dare successivamente evidenza documentata della loro effettuazione.

ICIM valuta le azioni correttive proposte dall'Organizzazione e, qualora non accetti le proposte di risoluzione delle non conformità rilevate relativamente ai tempi e ai modi di effettuazione delle stesse, ne informa per iscritto l'Organizzazione.

In presenza di non conformità maggiori il processo di certificazione viene momentaneamente interrotto.

Per non conformità maggiore si intende l'assenza di uno o più di elementi della norma di riferimento o una situazione che genera dubbi significativi circa la capacità del sistema di conseguire gli obiettivi predisposti, con particolare riferimento al soddisfacimento degli aspetti cogenti e ai requisiti del prodotto.

Per non conformità minore si intende l'incapacità di soddisfare uno dei requisiti della norma di riferimento che, basandosi sul giudizio e l'esperienza, non genererà verosimilmente un non funzionamento del SGQ o una riduzione della capacità del sistema di garantire processi e prodotti in condizioni controllate.

Per raccomandazione si intende la formulazione di indicazioni per il miglioramento del SGQ dell'organizzazione. La raccomandazione non è vincolante per l'organizzazione.

Nel caso di non conformità maggiori il trattamento della non conformità e le relative azioni correttive devono essere implementate entro 90 (novanta) giorni dalla fine dell'audit di Fase 2; ICIM si riserva di eseguire un audit supplementare per accertare la corretta applicazione delle azioni correttive e riattivare il processo di certificazione.

Qualora il termine dei 90 (novanta) giorni non possa essere soddisfatto il SGQ dell'Organizzazione potrà essere sottoposto a un audit completo entro i 6 (sei) mesi dalla data di audit di Fase 2.

I suddetti termini possono essere, in casi particolari, variati, a giudizio di ICIM, su richiesta motivata dell'Organizzazione.

Il rapporto di audit di Fase 1 e il rapporto di audit Fase 2 vengono sottoposti alla delibera ICIM per valutare la certificabilità dell'Organizzazione. A seguito della delibera con parere positivo ICIM ratifica le decisioni relative alla concessione della certificazione.

## 5.6 Rilascio della Certificazione

5.6.1 Quando la certificazione viene concessa, ICIM emette il Certificato che definisce in particolare:

- ragione sociale ed indirizzo della Sede e delle Unità Operative per le quali viene richiesta la certificazione;
- la normativa di riferimento;
- il campo e i limiti di applicazione del SGQ per il quale viene rilasciata la certificazione;
- la data di rilascio e la durata della validità della certificazione.

5.6.2 La certificazione non viene in ogni caso concessa qualora si riscontrino:

- non conformità maggiori;
- non conformità del prodotto/servizio relative a requisiti cogenti.

5.6.3 Nel caso di non concessione della certificazione vengono comunicate per iscritto all'Organizzazione richiedente le ragioni di tale decisione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti richiesti per la certificazione del modello di SGQ prescelto che l'Organizzazione si deve impegnare a correggere entro il termine di tempo proposto dall'Organizzazione e accettato da ICIM.

In questo caso ICIM decide se è necessaria, alla scadenza indicata, un'altra visita di valutazione oppure se è sufficiente una dichiarazione scritta dell'Organizzazione richiedente, accompagnata da una adeguata documentazione, che le azioni correttive sono state attuate.

Tale attuazione potrà essere verificata in occasione della prima visita di sorveglianza.

5.6.4 L'Organizzazione richiedente che non accetti la decisione presa da ICIM può richiedere ad ICIM un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo le modalità indicate nell'articolo 14.

5.6.5 A seguito del rilascio della certificazione, ICIM iscrive l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni in possesso di certificazione ICIM e trasmette tali informazioni agli organismi (nazionali e internazionali) con i quali ICIM ha accordi di mutuo riconoscimento. Il registro riporta il nome dell'Organizzazione, la localizzazione geografica, il riferimento normativo del SGQ, il campo di applicazione e lo stato di validità della certificazione.

Tale registro, aggiornato con frequenza almeno trimestrale, è reso disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Su richiesta scritta di qualunque parte, ICIM fornisce i mezzi per confermare la validità della certificazione.

5.6.6 ICIM, a seguito della sua adesione e/o di accordi di riconoscimento con organizzazioni nazionali o internazionali oppure per specifici schemi di certificazione, può emettere ulteriori certificati oltre al certificato ICIM relativo allo schema base certificativo.

## **6.0 MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE**

### **6.1 Durata della validità**

La validità della certificazione è di 3 (tre) anni dalla data di emissione del certificato.

### **6.2 Mantenimento della certificazione**

ICIM attua audit di sorveglianza del SGQ dell'Organizzazione in possesso di certificazione al fine di verificare il mantenimento della conformità ai requisiti certificati.

Tale sorveglianza avviene mediante visite la cui frequenza è almeno annuale.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 (dodici) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di Fase 2.

Nel periodo di validità della certificazione, 3 (tre) anni, vengono eseguite n. 2 (due) sorveglianze.

Ogni audit di sorveglianza deve riesaminare parte dei processi dell'Organizzazione, affinché tutti i processi, relativamente al SGQ, vengano riesaminati entro ogni ciclo di 3 (tre) anni.

Il programma di audit di sorveglianza deve comprendere almeno:

- audit interni e riesami da parte della Direzione;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit;
- trattamento dei reclami;
- efficacia del SGQ nel conseguimento degli obiettivi;
- avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- controllo operativo continuo delle attività;
- riesame di ogni modifica.

ICIM, durante l'attività di sorveglianza, attua un appropriato controllo sull'uso, da parte dell'Organizzazione, della certificazione ICIM.

Gli audit di sorveglianza sono normalmente preannunciati con un minimo di 15 (quindici) giorni solari attraverso l'invio di un piano di audit e di una notifica che specifica il nominativo dell'auditor. L'organizzazione ha diritto di chiedere la sostituzione dell'auditor qualora vi fossero motivati conflitti di interesse entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica.

Qualora a seguito degli audit di sorveglianza vengano riscontrati scostamenti dai requisiti prefissati, ICIM informa per iscritto l'Organizzazione, invitandola a eliminare le carenze riscontrate.

ICIM si riserva inoltre di effettuare audit senza preavviso rispetto a quelli previsti dal programma triennale presso l'Organizzazione:

- nel caso gli pervengano reclami e segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla non rispondenza del SGQ ai requisiti della norma di riferimento e al presente Regolamento;
- in relazione a cambiamenti intervenuti nell'Organizzazione;
- ad Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione.

Le spese relative a audit senza preavviso, ove vengano riscontrate carenze e scostamenti rispetto ai requisiti applicabili, sono a carico dell'Organizzazione certificata.

### 6.3 Rinnovo della Certificazione

Il rinnovo della certificazione è effettuato alla scadenza di ogni triennio e comporta l'effettuazione da parte di ICIM di un audit di rinnovo presso l'Organizzazione svolto, di regola, secondo gli stessi criteri previsti per la Fase 2.

In particolare l'audit di rinnovo prende in considerazione i seguenti aspetti:

- l'efficacia del SGQ nel suo complesso tenuto conto delle variazioni interne ed esterne, la sua continua pertinenza ed applicabilità per il campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato, nell'arco del triennio di certificazione, a mantenere l'efficacia e il miglioramento del SGQ al fine di migliorare le prestazioni complessive;
- se l'operatività del SGQ contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'Organizzazione;
- il riesame della documentazione del SGQ.

In presenza di modifiche significative del SGQ ICIM può ritenere necessario effettuare un audit di Fase 1 prima di eseguire l'audit di rinnovo di Fase 2.

In presenza di situazioni di non conformità prima della scadenza della certificazione deve essere attuato il trattamento e le azioni correttive.

Di conseguenza l'audit di rinnovo si deve concludere positivamente in tempo utile per permettere l'approvazione da parte di ICIM della proposta di rinnovo e la conseguente riemissione del certificato.

Questo comporta di pianificare l'audit di rinnovo nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza del certificato e comunque di eseguirlo almeno un mese prima della data di scadenza.

Quando l'Organizzazione non ottemperi al soddisfacimento di tale tempistica e quindi non ottenga la riemissione del certificato entro i termini di scadenza la relativa certificazione deve intendersi scaduta dal giorno successivo alla data di scadenza riportata nel certificato

Al termine del triennio, ICIM invierà quotazioni di rinnovo relative al successivo periodo di validità della certificazione.

Il rinnovo della certificazione è inoltre subordinato al soddisfacimento di quanto indicato all'articolo 11 del presente Regolamento.

## **7.0 DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**

**7.1** L'Organizzazione in possesso della certificazione si deve impegnare a:

- mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti relativi al SGQ scelto come riferimento;
- tenere una registrazione di tutti i reclami e delle relative azioni correttive apportate al SGQ;
- accettare a proprie spese, le visite di mantenimento della certificazione del SGQ nel triennio di validità del certificato;
- accettare, a proprie spese, le visite di valutazione che si rendessero necessarie per mantenere valida la certificazione a seguito di modifiche organizzative rilevanti intervenute dopo la data di concessione della certificazione o dell'ultima visita di sorveglianza da parte di ICIM.

**7.2** L'Organizzazione in possesso di certificazione si impegna a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente applicabili ai propri prodotti, servizi e personale. La certificazione riguarda solo la conformità del SGQ al documento normativo di riferimento. L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ICIM.

**7.3** La certificazione è riservata all'Organizzazione limitatamente alle unità operative menzionate nel certificato e non è trasferibile.

Modifiche organizzative, variazioni di organico o cambi di proprietà, variazioni al campo di applicazione della certificazione, al sistema qualità, alla sede o ai siti operativi dell'Organizzazione consentono il mantenimento della certificazione purché:

- venga tempestivamente informato per iscritto ICIM;
- ICIM abbia verificato che le modifiche siano conformi al sistema di gestione per la qualità certificato;

L'eventuale verifica conseguente a tali variazioni può comportare modifiche dei corrispettivi applicati ovvero l'addebito di oneri aggiuntivi.

**7.4** L'Organizzazione che desideri mutare e/o estendere il modello di SGQ scelto come riferimento e/o il campo di applicazione del certificato e/o mutare e/o estendere i prodotti/processi/servizi interessati dalla certificazione del SGQ deve darne preventiva informazione scritta ad ICIM.

ICIM al ricevimento della richiesta provvede ad istruire una opportuna pratica per decidere le azioni del caso.

**7.5** L'Organizzazione in possesso di certificazione si impegna a consentire l'accesso ai propri locali agli auditor ICIM, agli ispettori dell'ente di accreditamento in

accompagnamento a ICIM, o a suoi rappresentanti autorizzati, ad assisterli durante le visite di sorveglianza e ad attuare le eventuali correzioni del proprio sistema di gestione per la qualità a seguito degli scostamenti rilevati.

Gli auditor ICIM sono impegnati per limitare al minimo indispensabile le interferenze con le attività operative.

**7.6** L'Organizzazione ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della certificazione ICIM del proprio SGQ nei modi che ritiene più opportuni purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta.

L'Organizzazione può inoltre utilizzare il Marchio di Conformità ICIM e altri marchi di conformità, per il cui uso sia data esplicita autorizzazione, conseguenti ad adesioni e/o ad accordi di riconoscimento con organizzazioni nazionali e internazionali o per specifici schemi di certificazioni su documentazione tecnica e pubblicitaria purché sia fatto in modo da non essere interpretato come una certificazione di prodotto e vengano soddisfatti i requisiti ICIM per l'utilizzo del Marchio di Conformità così come definiti nel documento ICIM 45R002.

Il Marchio di Conformità ICIM non deve essere applicato su un prodotto, né in modo tale che si possa credere che esso certifichi la conformità di un prodotto.

La certificazione non può essere usata in modo tale da essere ritenuta valida anche per altri modelli di SGQ non coperti dal certificato o per attività diverse da quelle per le quali è stata rilasciata o comunque in modo tale da indurre in errore.

La certificazione ICIM di SGQ non assolve l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti o servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

**7.7** L'Organizzazione si impegna a non utilizzare la certificazione concessa qualora sospesa, revocata o scaduta.

## **8.0 TRASFERIMENTO DI CERTIFICATI ACCREDITATI**

Qualora una Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo accreditato nel settore in esame da un Organismo di Accreditamento che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF presenti domanda di trasferimento della certificazione, ICIM effettua una verifica che prevede:

- il riesame della domanda di certificazione come riportato al punto 5.3 del presente Regolamento;
- il riesame dei rapporti degli audit condotti, nel triennio in corso, dall'Organismo accreditato che ha rilasciato la certificazione;
- lo stato delle non conformità e relative azioni correttive;
- l'eventuale audit presso l'Organizzazione, il cui grado di estensione dipende dallo stato di conformità e di validità della certificazione rilasciata in precedenza.

L'Organizzazione deve inoltre comunicare ad ICIM:

- le motivazioni della richiesta di trasferimento della certificazione;
- eventuali osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte;

- eventuali reclami ricevuti e relative azioni intraprese.

L'accordo contrattuale tra ICIM e l'Organizzazione richiedente è gestito con le stesse modalità riportate al punto 5.3 in funzione dell'estensione dell'attività di audit.

A completamento con esito favorevole dell'attività sopra citata, ICIM rilascia la certificazione SGQ che, di regola, mantiene la scadenza indicata nella precedente certificazione.

In generale, anche per l'effettuazione degli audit di sorveglianza e di rinnovo del SGQ è mantenuta la programmazione già stabilita dall'Organismo che ha emesso il certificato in precedenza.

## **9.0 SOSPENSIONE, RINUNCIA O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **9.1. Sospensione**

La sospensione della certificazione SGQ può essere decisa da ICIM, a suo insindacabile giudizio, nei seguenti casi:

- gravi non conformità riscontrate nel SGQ e in generale non conformità non risolte nei tempi concordati con ICIM;
- impossibilità di condurre gli audit di sorveglianza alla frequenza richiesta;
- importante ristrutturazione interna dell'Organizzazione e/o dei siti, relativi al campo di applicazione della certificazione, senza che ciò sia stato segnalato ad ICIM;
- modifiche rilevanti apportate al SGQ certificato che non sono state accettate da ICIM;
- rifiuto alla partecipazione agli audit di personale dell'Ente di Accredimento, o di suoi rappresentanti autorizzati, in accompagnamento ad ICIM;
- evidenza che il SGQ non assicura il rispetto delle leggi e dei regolamenti cogenti applicabili alle attività e/o al sito interessato alla certificazione;
- riscontri di gravi e giustificati reclami pervenuti ad ICIM;
- mancato pagamento dei corrispettivi dovuti ad ICIM a qualunque titolo.

L'Organizzazione può inoltre richiedere ad ICIM, motivando la richiesta, la sospensione della certificazione per un periodo in generale non superiore a 6 (sei) mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

La sospensione ufficiale viene comunicata da ICIM all'Organizzazione per mezzo di lettera raccomandata A/R indicando le condizioni alle quali può essere revocata.

A seguito della sospensione l'Organizzazione si impegna a :

- non dare pubblicità alla certificazione;
- non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni del certificato ICIM e/o del marchio di conformità ICIM.

ICIM si riserva la facoltà di dare pubblicità alla sospensione, nei casi ritenuti significativi, utilizzando il mezzo più idoneo.

La sospensione è revocata solo quando ICIM abbia accertato mediante un audit il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

Qualora la sospensione non possa essere revocata entro 6 (sei) mesi, ridotti a 3 (tre) mesi nel caso di sospensioni generate dal mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per le attività svolte, ICIM procederà alla revoca della certificazione.

Le spese relative all'audit aggiuntivo conseguente la sospensione sono a carico dell'Organizzazione Certificata.

## 9.2 Rinuncia

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione del SGQ in suo possesso dando formale rinuncia entro 6 (sei) mesi dalla successiva visita pianificata.

La comunicazione di rinuncia pervenuta ad ICIM con preavviso inferiore a 6 (sei) mesi, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri addizionali pari al 30% del corrispettivo previsto per la successiva attività programmata a meno di rinuncia motivata da:

- variazione delle norme di riferimento, come precisato all'articolo 12 del presente Regolamento;
- non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche contrattuali;

L'Organizzazione deve inviare ad ICIM comunicazione entro 1 (uno) mese dalla data della notifica delle variazioni da parte di ICIM.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato ICIM;
- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla/della certificazione ICIM.

Inoltre la rinuncia alla certificazione comporta da parte di ICIM:

- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro di cui all'articolo 5.5.4 del presente Regolamento e le azioni conseguenti; l'Organizzazione può richiedere l'effettuazione di una verifica di terza sorveglianza al fine di garantire il mantenimento della certificazione fino all'effettuazione della stessa;
- il non accoglimento della Domanda presentata dalla stessa Organizzazione se non dopo 1 (uno) anno dalla data di risoluzione del Contratto, salvo eccezioni valutabili dal Comitato di Imparzialità.

## 9.3 Revoca

La revoca della certificazione del SGQ di un'Organizzazione viene decisa da ICIM a seguito di:

- inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni derivanti dalla applicazione degli articoli 6, 7, e 13 del presente Regolamento;
- mancato ripristino a seguito di una eventuale sospensione allo scadere dei 6 (sei) mesi previsti dall'articolo 9.1;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICIM per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati;
- persistenza della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida inviata da ICIM per lettera raccomandata;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione del proprio SGQ;
- fallimento o liquidazione.

La decisione della revoca della certificazione del SGQ dell'Organizzazione viene comunicata da ICIM mediante lettera raccomandata A.R.

A seguito della revoca, l'Organizzazione si impegna a :

- restituire l'originale del certificato ICIM;
- non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, ogni riferimento o simbolo della certificazione ICIM.

Inoltre la revoca alla certificazione comporta da parte di ICIM:

- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro di cui all'articolo 5.4.4. del presente Regolamento e alle azioni di pubblicazione ritenute opportune;
- il non accoglimento della Domanda presentata dall'Organizzazione se non dopo 1 (uno) anno dalla data di revoca e ciò soltanto a seguito della dimostrazione che sono stati presi, nel frattempo, i provvedimenti che ICIM ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

#### **9.4 Azioni ICIM**

Qualora l'Organizzazione che ha rinunciato alla certificazione, o la cui certificazione sia stata revocata da ICIM, non ottemperi agli obblighi descritti ai paragrafi 9.2 e 9.3, ICIM si tutelerà adottando i provvedimenti legali e di pubblicazione più opportuni.

#### **10.0 RISERVATEZZA**

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di certificazione del SGQ dell'Organizzazione richiedente, a partire dalla presentazione della Domanda, sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Il personale e i collaboratori di ICIM, che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenuti al segreto professionale.

Nel caso in cui la legge prevede che determinate informazioni siano rese note ad Autorità preposte, ICIM informerà preventivamente l'Organizzazione circa le informazioni fornite.

## **11.0 CONDIZIONI ECONOMICHE**

Gli importi dovuti ad ICIM per le attività inerenti la certificazione sono stabiliti nell'offerta e devono essere versati secondo le modalità stabilite nella stessa.

L'annullamento o il rinvio di visite già programmate comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri aggiuntivi pari al 50% del corrispettivo previsto per l'attività programmata, salvo che la richiesta di rinvio o di annullamento non pervenga per iscritto a ICIM con almeno 10 gg lavorativi di anticipo sulla data notificata della visita.

Inoltre, nel caso di inadempienze e/o ritardi nei pagamenti da parte dell'Organizzazione avvenuti nel corso del rapporto contrattuale in essere, ICIM è autorizzata a emettere fatture con modalità di pagamento a rimessa diretta, prima di effettuare l'attività di sorveglianza prevista dal contratto medesimo. Le fatture dovranno essere saldate integralmente prima dell'inizio delle singole attività di sorveglianza.

La revoca o rinuncia della/alla certificazione ICIM, per uno qualsiasi dei motivi contemplati nel Regolamento, comporta per l'Organizzazione l'integrale pagamento delle tariffe base per l'eventuale nuova Domanda di Certificazione e per la valutazione della stessa.

La mancata corresponsione degli importi dovuti, comporta l'invio da parte di ICIM di una lettera di diffida e quindi la sanzione di revoca della certificazione.

Di conseguenza saranno a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

## **12.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

Qualora venissero modificate le condizioni relative al rilascio della certificazione quali:

- la normativa di riferimento per il modello di SGQ scelto;
- il Regolamento;

ICIM ne dà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate o certificande, utilizzando il mezzo idoneo ad evidenziare la corretta trasmissione all'Organizzazione.

Le Organizzazioni, in caso di accettazione delle variazioni, vi si devono adeguare entro il termine comunicato da ICIM contestualmente all'inoltro delle variazioni.

Le Organizzazioni, in caso di non accettazione della/e variazione/i, possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione ad ICIM secondo le modalità indicate all'articolo 9.2 del presente Regolamento.

ICIM si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del SGQ dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni di normativa.

Le spese per le eventuali visite di verifica sono a carico dell'Organizzazione certificata.

### **13.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE**

E' giudicato scorretto l'uso della certificazione qualora esso possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione (tecnica, commerciale, pubblicitaria) e, in particolare, quando:

- la certificazione non sia stata ancora concessa;
- la certificazione venga utilizzata o pubblicizzata fuori dal suo campo di applicabilità;
- l'Organizzazione apporti al suo SGQ modifiche non accettate da ICIM;
- l'Organizzazione ometta di recepire modifiche alle regole del sistema emanate da ICIM;
- esistano altre circostanze suscettibili di influire negativamente sul sistema di gestione per la qualità dell'Organizzazione;
- la certificazione sia stata revocata o sospesa;
- l'Organizzazione ne abbia fatto rinuncia.

ICIM, accertato l'uso scorretto della certificazione, prenderà le misure atte a impedirlo e a salvaguardare i propri interessi.

### **14.0 RICORSI E RECLAMI**

L'Organizzazione richiedente o già in possesso della certificazione può fare ricorso contro le decisioni di ICIM, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione.

ICIM esamina il ricorso ed esprime il proprio parere entro 90 (novanta) giorni dalla relativa data di ricezione.

Reclami possono essere presentati ad ICIM dall'Organizzazione in possesso della certificazione ICIM o dai clienti dell'Organizzazione in possesso della certificazione ICIM, da organismi di accreditamento e/o da ciascuna delle parti interessate alla certificazione.

Nel caso di reclami scritti, ICIM conferma per iscritto il ricevimento degli stessi entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta ricezione, e si impegna a rispondere in modo rapido.

### **15.0 CONTROVERSIE**

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'esecuzione, applicazione o interpretazione delle clausole del presente Regolamento, che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.